

## ABSTRAK

**Rik Rik Pahljan** : *Manajemen Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Kualitas Manajemen KBIH (Studi Deskriptif di KBIH Bintaldam III/Siliwangi Jl. Aceh No. 69 Bandung).*

Ibadah haji adalah salah satu ibadah utama dalam agama islam. Selain itu, ibadah haji termasuk salah satu rukun islam yang ke lima, juga termasuk ibadah *badaniah*/badan dan sekaligus ibadah *maliyah*/harta. Dalam melaksanakan ibadah haji, bukanlah hal yang mudah untuk dilakukan, pada hakikatnya semua ibadah memerlukan ilmu dan penerapan yang efektif, termasuk ibadah haji. Mengingat hal tersebut, banyak pihak yang ingin membantu para calon jamaah haji mengenai proses perjalanan haji, baik secara teori maupun praktik, dalam hal ini salah satunya adalah KBIH Bintaldam III/Siliwangi yang ada di kota Bandung.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui regulasi layanan yang diterapkan di KBIH Bintaldam III/Siliwangi, fasilitas-fasilitas layanan dan budaya pemberian layanan dalam meningkatkan kualitas manajemen KBIH.

Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan, serta usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya lainnya untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi deskriptif, karena tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menggambarkan dan memaparkan penjelasan tentang manajemen pelayanan prima yang dilakukan oleh KBIH Bintaldam III/Siliwangi. Pencarian data terhadap objek dilakukan secara mendalam untuk mendapatkan gambaran objektif tentang lembaga tersebut. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan analisis data dilakukan melalui proses memeriksa data yang telah terkumpul dari proses penelitian, mengklasifikasikan data berdasarkan kepentingan penelitian, menafsirkan data dengan kerangka pemikiran untuk analisa serta penarikan kesimpulan dan penyusunan laporan. Setelah data tersebut dihubungkan, dianalisis, maka dapat ditarik kesimpulan dan dilakukan laporan dalam penyusunan laporan penelitian.

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa regulasi layanan di KBIH ini berguna untuk memberikan jaminan kepada jamaah akan kualitas pelayanan, meningkatkan akuntabilitas dan memperjelas target pekerjaan. Fasilitas-fasilitas layanan di KBIH Bintaldam III/Siliwangi senantiasa diperbaiki dan ditingkatkan demi memberikan pelayanan prima terhadap jamaah. Budaya pelayanan prima di KBIH Bintaldam III/Siliwangi terdiri dari beberapa pilar, yaitu disiplin, ramah, dan melakukan pemberdayaan alumni. Tentunya regulasi layanan, fasilitas-fasilitas layanan dan budaya pelayanan prima sangat memiliki peranan penting dalam meningkatkan kualitas manajemen KBIH serta dalam melayani dan membantu para jamaah mulai dari proses pendaftaran haji, manasik haji, pemberangkatan jamaah haji ke Tanah Suci hingga kembali ke Tanah Air.